



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Carmen Milagros INGA CHAVEZ

ASESOR

Giannina Lissette MELGAREJO SOLIS

Lima, Perú

2017



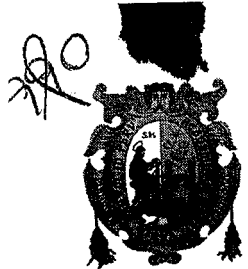
Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Inga C. Satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2017.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : INGA CHAVEZ CARMEN MILAGROS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS
ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN) 2015"

ESPECIALIDAD : ENFERMERIA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Lima, 06 de junio de 2017

Señor Doctor
JUAN MATZUMURA KASANO
Vice Decano de Investigación y Post Grado
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

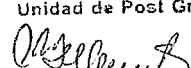
El Comité de la especialidad de ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO ha
examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido
calificado con nota de:

18 (DIECIOCHO)


LIC. JUANA DURAND BARRETO



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Post Grado


LIC. CARMEN ROSA DEL CARMEN RAMOS
Programa de Segunda Especialización en Enfermería
Coordinadora

Mary

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO
QUIRÚRGICO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN).
2015**

A mis padres por su esfuerzo y apoyo continuo para salir adelante.

A mi pareja por su apoyo y comprensión.

A mi hija Killari por ser mi motor y motivo para seguir adelante

Al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y al servicio de Centro Quirúrgico por las facilidades otorgadas para la culminación del presente trabajo de investigación

INDICE

| | Pág. |
|---|-------------|
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | v |
| RESUMEN | vi |
| PRESENTACIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCION | |
| 1.1. Situación Problemática | 3 |
| 1.2. Formulación del Problema | 11 |
| 1.3. Justificación | 12 |
| 1.4. Objetivos | 12 |
| 1.5. Propósito | 12 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEORICO | |
| 2.1. Antecedentes | 13 |
| 2.2. Base Teórica | 23 |
| 2.3. Definición Operacional de Términos | 38 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGIA | |
| 3.1. Tipo y Diseño de la investigación | 39 |
| 3.2. Lugar de estudio | 39 |
| 3.3. Población de estudio | 40 |
| 3.4. Criterios de selección | 40 |
| 3.5. Técnica e Instrumento de recolección de datos | 41 |
| 3.6. Procedimiento de análisis e interpretación de la Información | 41 |
| 3.7. Consideraciones Éticas | 42 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION | |
| 4.1. Resultados | 43 |
| 4.2. Discusión | 47 |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES | |
| 5.1. Conclusiones | 54 |
| 5.2. Recomendaciones | 55 |
| 5.3. Limitaciones | 55 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 56 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICO Nº | | Pág. |
|------------|---|------|
| 1 | Satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015. Lima – Perú. 2017. | 44 |
| 2 | Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores motivadores o intrínsecos de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015. Lima – Perú. 2017. | 45 |
| 3 | Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores higiénicos o extrínsecos de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015. Lima – Perú. 2017. | 46 |

RESUMEN

AUTOR: CARMEN MILAGROS INGA CHAVEZ

ASESOR: GIANNINA LISSETTE MELGAREJO SOLIS

El objetivo fue determinar la satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).2015 **Material y Método:** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 34 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario validado por Herzberg (1959) el cual fue aplicado previo consentimiento informado. **Resultados:** Del 100% (34), 71% (24) se encuentran medianamente satisfechas, 20% (7) insatisfechas y 9% (3) satisfechas. En la dimensión de factores higiénicos, 50% (17) son medianamente satisfechas, 29%(10) insatisfecho, y 21%(7) satisfecho; y en la dimensión de factores motivadores, 56%(19) son medianamente satisfechas, 24%(8) satisfechas y 20% (7) insatisfechas. Los aspectos medianamente satisfechos 82% (28) refieren que está dado por el reconocimiento, 85% (29) por las relaciones humanas; lo insatisfecho porque 20% (7) desarrolla el trabajo en sí y 20% (7) por la supervisión; mientras que lo satisfecho porque 32% (11) sienten que han desarrollado y alcanzado logros y 44% (15) por las condiciones de trabajo. **Conclusiones:** La mayoría según la dimensión factores motivadores o intrínsecos se encuentran medianamente satisfechas referido a la dimensión responsabilidad, y promoción y ascenso; un menor porcentaje satisfecho en la dimensión desarrollo y logro, así como en el reconocimiento; y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión desarrollo del trabajo en sí. En la dimensión factores higiénicos o extrínsecos la mayoría está medianamente satisfecho en la dimensión relaciones humanas y en la dimensión políticas generales; un menor porcentaje está satisfecho en la dimensión condiciones de trabajo y remuneración y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión supervisión.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral, Enfermera, Centro Quirúrgico

SUMMARY

AUTHOR: CARMEN MILAGROS INGA CHAVEZ

ADVISER: GIANNINA LISSETTE MELGAREJO SOLIS

The **objective** was to determine the job satisfaction of surgical center nurses at the National Institute of Neoplastic Diseases (INEN) .2015
Material and Method: The study is of application level, quantitative type, cross-sectional descriptive method. The population was made up of 34 nurses. The technique was the survey and the instrument a form validated by Herzberg (1959) which was applied prior informed consent.
Results: Of the 100% (34), 71% (24) are moderately satisfied, 20% (7) unsatisfied and 9% (3) satisfied. In the dimension of hygienic factors, 50% (17) are moderately satisfied, 29% (10) unsatisfied, and 21% (7) satisfied; And in the dimension of motivating factors, 56% (19) are moderately satisfied, 24% (8) satisfied and 20% (7) unsatisfied. The half-satisfied aspects 82% (28) state that it is given by recognition, 85% (29) by human relations; Dissatisfied because 20% (7) develops the work itself and 20% (7) for supervision; While satisfied that 32% (11) feel they have developed and achieved achievements and 44% (15) because of working conditions.
Conclusions: The majority according to the dimension motivating or intrinsic factors are moderately satisfied referred to the responsibility dimension, and promotion and promotion; A lower percentage satisfied in the development and achievement dimension, as well as in recognition; And a minimum percentage dissatisfied in the development dimension of the work itself. In the dimension of hygienic or extrinsic factors, the majority are moderately satisfied in the human relations dimension and in the general political dimension; A lower percentage is satisfied in the dimension working conditions and remuneration and a minimum percentage dissatisfied in the supervision dimension.

KEY WORDS: Job Satisfaction, Nurse, Surgical Center

PRESENTACION

A lo largo de los años el tema de satisfacción laboral ha ido cobrando importancia en diferentes países, entendiéndose a la sensación de bienestar o placer que experimenta o siente una persona durante el trabajo que realiza, lo cual le conlleva cubrir necesidades y cuando éstas no son cubiertas puede aparecer la insatisfacción, afectando o modificando su actitud o conducta en relación a sí mismo, familia y la organización.

El trabajador sanitario al establecer una interacción diaria con el paciente, debe experimentar satisfacción laboral; ya que se ha demostrado en estudios que cuando un trabajador está insatisfecho de las condiciones que ofrece la institución donde labora repercutirá en forma negativa y poco productiva la relación interpersonal que se ofrece durante el cuidado que se ofrece al paciente hospitalizado.

El presente estudio, titulado “Satisfacción Laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas” tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral en las enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Con el propósito de proporcionar información actualizada a las autoridades y jefe del servicio de Centro Quirúrgico orientada a promover la reflexión de los hallazgos y diseñar planes de mejora destinada a contribuir a favorecer la satisfacción laboral del personal y disminuir el riesgo a complicaciones que puede presentarse durante la atención que brinda al usuario en los servicios de centro quirúrgico, repercutiendo en su calidad de vida.

El estudio consta de; Capítulo I. Introducción, en el cual se expone la situación problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y propósito. Capítulo II. Marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo III. Metodología que incluye el tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, criterios de selección, técnica e instrumento, procedimiento de análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y Discusión; y Capítulo V. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. SITUACION PROBLEMATICA

Según la Real Academia de Lengua Española; la satisfacción es “un sentimiento de bienestar placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”, lo cual quiere decir que es un sentimiento positivo que el ser humano busca constantemente en los diferentes contextos en los que se encuentre, sea familiar, psicológica, laboral, etc. (Real Academia de Lengua Española, 2014)

Basándose en la definición anterior, la satisfacción laboral vendría a ser el bienestar o placer que siente una persona con su trabajo lo cual conlleva cubrir necesidades (alimentación, seguridad, económica, crecimiento personal, social, etc.), y si estas necesidades no estarían cubiertas entonces aparecería la insatisfacción.

Así también, Maslow A. en 1943 señala que “nuestra naturaleza está marcada por una serie de necesidades que hay que satisfacer si una persona tiene satisfechas las necesidades, entonces estará sana y feliz”, afirma que estas necesidades están establecidas de forma jerárquica, de los más básico a lo más complejo, por lo tanto se debe cumplir de forma ordenada cada una de ellas, entendiéndose de esta forma que las personas deben satisfacer ciertas necesidades y poco a poco desea satisfacer las siguientes, siendo la cúspide la autorrealización y por ende la felicidad; lo cual es muy difícil saber si alguien es feliz de verdad. (Giovannone, 2011, pág. 16)

Locke (1976) define a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo y placentero que surge de la evaluación personal sobre su trabajo y de la experiencia laboral adquirida, lo cual puede ser multicausal. (Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010, págs. 193-202) En el ambiente laboral sanitario se ha visto situaciones que pueden causar insatisfacción laboral como el estrés laboral continuo, las bajas remuneraciones, malas relaciones interpersonales, maltratos psicológico (abuso verbal), alteraciones de salud mental como la depresión, elevada demanda de pacientes, pocos recursos materiales (insumos, maquinas des última tecnología) o recurso humanos (médicos, enfermeros, técnicos, etc.) falta de realización personal, infraestructura inadecuada, etc.

Herzberg (1959) clasifica en dos los factores que pueden causar satisfacción; los factores intrínsecos e insatisfacción, y los factores extrínsecos o higiénicos, dando por entendido de que no es lo mismo hablar de satisfactores como de insatisfactores. (Giovannone, 2011, pág. 25)

Cuando hablamos de insatisfacción viene a nuestras mentes varias causas, entre ellas “el stress” que en el ámbito laboral suele estar presente , Según la Organización Mundial de Salud (OMS) en una de sus publicaciones sobre “Prevención del Suicidio” (2006) detalla que “los individuos que presentan estrés relacionado al trabajo tienen el doble de probabilidad de tener una condición psiquiátrica “así mismo también resalta que los “profesionales de salud, dentro de ellas la enfermería, son ocupaciones altamente estresantes, por el nivel de contacto que se tiene público” (pacientes y familiares), no suficiente con eso se añade que la condición femenina que viene a ser un coadyuvante más para el estrés laboral ya que también tiene

responsabilidades con el cuidado de hijos y manejo del hogar por lo cual se ve obligada a tener un horario de trabajo bastante ajustado; además también la mujer es susceptible a discriminación y acoso sexual relacionado con el trabajo. Así mismo señala que varios estudios sugieren que los profesionales como médicos, enfermeros, militares, en riesgo alto de suicidio, ya sea por conflictos familiares o de trabajo, por lo cual todo ese estrés conlleva a una insatisfacción del individuo no solo en el trabajo sino en toda su esfera social. (OMS, 2006, pag 10).

Dentro de las causas de satisfacción o insatisfacción se puede citar: relaciones interpersonales, carga laboral, remuneraciones, realización personal y reconocimiento.

Paris (2008) señala que cuando las personas son felices con su vida reflejan felicidad y satisfacción con su trabajo. (Omar, 2011, pág. 135) Así mismo Yáñez (2010) dice que " cuando la satisfacción laboral aumenta se ve reflejado en el desarrollo de actitudes positivas hacia la organización en la cual que labora y hacia uno mismo; lo cual creará armonía entre la parte laboral y no laboral del trabajador" (Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010, págs. 193-202)

Contrastando con la realidad lo antes citado, se evidencia que cuando los trabajadores tienen problemas en el hogar ya sea con la esposa e hijos, estos vienen con una carga emocional negativa, sin ganas de trabajar, la cuestión sería que si estos problemas familiares son originados a causa de la insatisfacción laboral que puedan tener, si esto fuese así pues estaríamos en un círculo vicioso de insatisfacción. Si bien el tema de la remuneración es un factor de insatisfacción, se dice que no hay mucha relación entre el salario promedio para un

puesto de trabajo y el nivel promedio de satisfacción laboral, afirma que “el dinero motiva, y lo que motiva no necesariamente nos hace felices”. (Robbins, 2013, págs. 75-80)

En un estudio en Brasil (2011), se concluye que la mayor fuente de satisfacción del equipo de enfermería consiste en ayudar personas, ya que al prestar cuidado, el trabajador se siente útil y estimulado por lo que realiza. (Melo, 2011, pág. 7). Otro aspecto a considerar son las relaciones interpersonales ya que estas son importantes en el día a día laboral.

Se dice que cuando relaciones interpersonales son malas, no se puede trabajar en equipo; es normal que haya ciertos conflictos entre el equipo de trabajo, pero estos tienen que ser resueltos con inteligencia dando soluciones, esto dependerá mucho de las cualidades y valores que tengan los integrantes. (Fuller, 2007, págs. 94-95).

Dentro de este contexto de las relaciones interpersonales, la jefatura es un factor importante que influye en la satisfacción laboral, muchas de ellas solo se preocupan en que todo a su alrededor funcione aparentemente bien, que no haya quejas del área o servicio que dirige, todo esto orientado a dar una buena calidad de atención al paciente, y para lograrlo incrementan las horas de trabajo, carga de pacientes, creándose muchas veces tensión, estrés en el trabajo, síndrome de Burnout y mala calidad en las relaciones interpersonales

En un estudio realizado en Chile en 321 trabajadores de 07 centros de salud, se obtuvo que un 51% presentaban satisfacción laboral, del cual, el 47.01% presentaba satisfacción en relaciones interpersonales con la jefatura, y 37.7% con los pares (compañeros de trabajo), esto nos hace

reflexionar sobre la importancia que tiene la jefatura en cuanto a la satisfacción laboral del personal al que tiene a mando. (Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010, pág. 197)

Al parecer todos estos satisfactores e insatisfactores, resultan difícil de creer que se pueda mantener un equilibrio y por ende tener a trabajadores satisfechos y productivos, pero esto si es posible, existe muchas empresas que si lo logran.

Así mismo se señala que “El personal de enfermería es quien brinda prevención, promoción, rehabilitación y recuperación de la salud mediante la atención y cuidados al paciente”, desenvolviéndose en diferentes áreas como la asistencial, docencia, administrativa e investigación. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002, pág. 127)

En el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), la enfermera tiene que lidiar todos los días, no solo con el dolor que padece el paciente a causa de la enfermedad del cáncer, sino también todo lo que conlleva esta enfermedad, como es el sufrimiento de la familia y amistades; ya que el cáncer es una enfermedad que suele tener tratamientos prolongados que si bien pueden ayudar a curarlos tienen que padecer los efectos colaterales que producen, también se tiene que tener en cuenta que muchos de ellos entran a cirugías en las cuales sufren alteraciones de forma radical en su anatomía. Lamentablemente la mayoría de estos pacientes presentan cáncer avanzado y muchos de ellos saben el desenlace que tendrá su enfermedad.

Es por eso que la enfermera juega un papel muy importante en la recuperación de este tipo de pacientes, y para brindar su máximo

potencial (humanidad y cariño) de cuidados es necesario que este personal se encuentre en armonía labora lo cual se conseguirá con la satisfacción laboral que pueda presentar.

En base a lo anterior, es importante tomar en cuenta lo señalado por Yáñez (2010) “Que el mejor servicio posible hacia los pacientes no implique sobrecarga de trabajo, descuidar el bienestar de los trabajadores y/o despreocuparse por la calidad de las relaciones interpersonales en los puestos de trabajo “ (Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010)

Actualmente la enfermera desarrolla diversas funciones especializadas, entre ellas tenemos a la enfermería en centro quirúrgico , que es una unidad de cuidados críticos por ende está sometida a estrés mental , físico y emocional , debido a que tiene horarios apretados , muy aparte de las emergencias que suelen haber, existen fuertes líneas de autoridad una gran diversidad de tipos de comportamientos y de personalidades. (Fuller, 2007, págs. 6-7)

Dentro de este tema de relaciones interpersonales podemos tocar como un punto importante a la violencia dentro del trabajo, en una publicación de la OMS (Entornos Laborales Saludables 2010) dice que “La violencia en el espacio laboral es de particular importancia para las mujeres, quienes están en una situación de riesgo especial para ser víctimas de violencia en el trabajo. Mientras que la mayoría de casos de agresión o violencia general son presentados por hombres, la tasa de exposición a homicidios en el espacio de trabajo es muchas veces más alta para las mujeres que para los hombres. De la misma manera, la exposición a la violencia mental (bullying, acoso sexual) es

significativamente más alta para las mujeres que para los hombres”. (Organización Mundial de la Salud, 2010, pág. 27)

Dentro de esa violencia tenemos al abuso verbal que es uno de los más notables dentro del ambiente de quirófano, esto mayormente es ejercido por el médico cirujano hacia la enfermera, en un estudio que fue realizado en 1996 el 94 % de los casos de abuso verbal en quirófanos, más de la mitad de esos casos, los abusadores eran los cirujanos, este tipo de conductas hace que la enfermera y el resto del personal en quirófano se ponga tenso, o distraído, yendo en contra de la seguridad del paciente, sin mencionar el daño psicológico que pudo ocasionar al personal agredido, en este caso la enfermera. (Fuller, 2007, pág. 90)

Así mismo los chismes y rumores también son problemas constantes en los ambientes laborales siendo el chisme el acto de contar o repetir hechos sobre la vida privada o profesional cuyo objetivo es escandalizar o causar intriga, y el rumor es una información cuya validez es cuestionable. (Fuller, 2007, págs. 91-92)

Todo esto lastima a la persona, erosiona el trabajo de equipo, creando así un ambiente lleno de conflictos y repercutiendo así en la satisfacción de todos los integrantes del servicio.

Por ello, las condiciones de trabajo también son un factor que influye en la satisfacción laboral; según la Ley del Trabajo enfermero en su art. 9 habla sobre los derechos del enfermero tales como: acceder a cargos de dirección y administrativos, ambiente de trabajo sano y seguro, contar con materiales y equipamiento necesario, percibir

remuneración equitativa y actualizada, recibir asistencia legal, etc. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002, págs. 130-131)

Actualmente los hospitales muchas veces no brindan condiciones adecuadas, ya sea en infraestructura, mobiliario, insumos y materiales, todo esto a causa de falta de presupuesto, sin reconocimiento alguno ni ascensos o nuevos cargos administrativos, incumpléndose los derechos establecidos.

Poniendo un ejemplo, en centro quirúrgico debe existir espacios laborales saludables, lo cual consiste en “seguridad en máquinas y equipos” que día a día el personal de salud (la enfermera) manipula para que la cirugía se lleve a cabo sin accidentes hacia el paciente o equipo quirúrgico; “no debe haber peligros en agentes físicos químicos y biológicos” como por ejemplo : en la movilización de torres laparoscópicas que son pesadas , camillas; manipulación de sustancias tóxicas como el glutaraldehído, ortoftaldehído, que se suele usar para la desinfección de alto nivel (DAN) de equipos laparoscópicos etc.; en la contaminación de secreciones potencialmente infectocontagiosa, material punzocortante. (Organización Mundial de la Salud, 2010, pág. 24)

Todo este conjunto de factores crean para el trabajador una percepción negativa, lo cual afecta en su comportamiento, productividad, satisfacción.

Existe una alta demanda de pacientes en los centros nosocomiales, y a la vez una falta de personal para atenderlos, teniendo que exigir mayor esfuerzo por el personal sanitario para cumplir dicha demanda, según el Compendio Estadístico Perú 2015 del INEI 2014 señala que en el

departamento de Lima por cada 335 habitantes existe 01 enfermera y peor aún en el departamento de San Martín que por cada 1163 habitantes hay 01 enfermera. (INEI, 2014, pág. 348)

Al interactuar con los profesionales de enfermería que laboran en centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, refieren “es demasiado trabajo”, “a veces no tenemos tiempo ni para almorzar” cuando corresponde turnos de 12 horas, “los médicos son muy déspotas, se creen dioses y a veces nos gritan” “la jefa de personal tiene un carácter poco tratable” “hay preferencias entre el personal” “hay chismes”, “no te dan facilidades para poder realizar de forma paralela otros estudios”, entre otras expresiones.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es la satisfacción laboral de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015?

1.3. JUSTIFICACION

La enfermera es una pieza fundamental para la recuperación del paciente ya que brinda cuidados al paciente basado en la calidad y calidez. Por ello es necesario que el profesional de salud se encuentre satisfecho, ya que la insatisfacción repercute en la salud física o mental y por ende en la productividad, así como en la calidad de atención que brinda al usuario de los servicios de centro quirúrgico.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la satisfacción laboral de las enfermeras en Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras según los factores Intrínsecos o motivadores en el Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Identificar la satisfacción laboral de las enfermeras según sus factores extrínsecos o higiénicos en el Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

1.5. PROPOSITO

Los resultados del estudio está orientada a proporcionar información actualizada a las autoridades y jefes del servicio de Centro Quirúrgico, destinada a que partir de su reflexión, les permita diseñar planes de mejora destinada a promover y contribuir a que las condiciones de trabajo repercuta en la calidad de atención de salud y por ende en la satisfacción laboral, el desempeño laboral al usuario, y en la calidad de vida.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

A Nivel Internacional

Marco Garandillas, Marco, Vázquez Luis, Márquez Héctor y Colbs, el 2014, en España, realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un Hospital de tercer nivel España 2014”. El objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral y de apoyo social percibido en profesionales del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla (HUMV). El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo analítico de corte transversal. La población fue de 676 trabajadores; la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de satisfacción laboral de Warr y Cook (1979) y la escala de valoración de apoyo social percibido de House y Wells (1978). Las conclusiones fueron entre otras que:

“La satisfacción general es en promedio de grado neutro, si bien hay diferencia por ámbito laboral, edad y estado civil. Los tres factores mejor valorados fueron compañeros, responsabilidad asignada y estabilidad en el empleo. Los tres peores salario, atención a sugerencias y modo de gestión de la organización. El apoyo en el trabajo emocional e instrumental fueron las variables independientes asociadas al grado de satisfacción laboral. Deben potenciarse estos aspectos y mejorar los factores de satisfacción peor valorados”.
(Garandillas, Vasquez, & Marquez, 2014)

Rodríguez, Julieta, en España, el 2012, llevó a cabo una investigación titulada “Satisfacción laboral y síndrome de Burn-out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico 2012”. El objetivo fue

determinar, mediante un diagnóstico, las condiciones del Clima Laboral en el personal del Área de Mujeres del Hospital Nacional Psiquiátrico durante noviembre del 2011. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población fue de 91 enfermeras. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron la escala de Satisfacción laboral de FONT ROJA, y el Malash Burn-out Inventory- human Services Survey; Las conclusiones fueron entre otras que:

“La Satisfacción Media Global fue de 3.68 (moderada) y los factores mejor valorados fueron la relación interpersonal con los compañeros y la satisfacción por el trabajo. De la Escala de Maslach, el 4.39% de la muestra obtuvo al mismo tiempo un alto cansancio emocional y despersonalización y baja realización personal lo que permite afirmar que sufren del Síndrome de Burn-Out.”.
(Rodríguez, 2012)

Gómez, Juan Pablo; Becerra, Martha; Beltrán, Juana María y col; en México, el 2012, realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa Hospital General de Zona Núm. 1, Aguascalientes”; el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa de un hospital de segundo nivel en el estado de Aguascalientes. El estudio fue descriptivo, transversal, prospectivo, correlacional; la población estuvo conformada por 40 enfermeras del área administrativa. El instrumento fue una cedula de evaluación del grado de satisfacción laboral (Briseño1988), Las conclusiones fueron entre otras que:

“Las variables con mayor satisfacción fueron: el trabajo, el salario, los compañeros, el servicio y el turno. Los rubros con menor satisfacción son: con jefes y superiores, posibilidades de ascenso, incentivos y organización en el trabajo. En el cruce de variables que mostraron mayor dependencia fueron salario y posibilidades de ascenso, tipo de trabajo y jefes y

superiores, tipo de trabajo con servicio, compañeros y organización”. (Gómez, Becerra, & Beltrán, 2012)

Giovannone, Pablo, en Argentina, el 2011; realizó una investigación titulada “La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg” La Plata”- El objetivo fue analizar la aplicación de la teoría de motivación de Herzberg en los trabajadores. El estudio fue descriptivo, la población fue de 104 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario original de Herzberg y otros, Las conclusiones fueron entre otras que:

“Los profesionales trabajadores presentaron niveles altos de satisfacción en la mayoría de los factores motivacionales; y de estos consideran más importantes: que el trabajo q realiza sea importante y que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas, Las siguientes situaciones que los trabajadores consideran con un 95% de frecuencia son: Que existas oportunidades de promoción y ascenso, que den en el trabajo formación, que dejen hacer las cosas q a uno le gusta. Por ende los factores motivacionales con mayores frecuencias fueron: Responsabilidad; Trabajo en sí; Desarrollo, logro y responsabilidad; Promoción y ascenso; Reconocimiento. Mientras que los factores higiénicos que más insatisfacción causan y que según Herzberg si están presentes y son óptimos, como por ejemplo una buena Política organizacional, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo, pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados, se ha encontrado: Que el sueldo básico sea el del convenio, la comodidad del ambiente del trabajo, normas y políticas generales de la empresa que comprenden los factores higiénicos de : Políticas Organizacionales, Remuneración y condiciones de trabajo”. (Giovannone, 2011)

Omar, Alicia, en Argentina, el 2011; realizó un estudio sobre “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor”. El objetivo fue analizar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador, así como verificar el papel de la confianza sobre tales

relaciones. El estudio fue descriptivo, correlacional; la población fue de 218 trabajadores de empresas públicas y privadas. Los instrumentos fueron el cuestionario multifactor de Liderazgo (Avolio & Bass), la Escala de Satisfacción laboral adaptada por Paris en 2008 y un Inventario de Confianza Organizacional. Las conclusiones fueron entre otras que:

“Existe una relación significativa entre las diferentes facetas del liderazgo transformador y la satisfacción laboral: que cuando los empleados perciben que su supervisor valora sus contribuciones incentiva su comportamiento y atiende sus necesidades aumenta su satisfacción laboral.

Cuatro dimensiones asociadas a la confianza con el supervisor están relacionadas con la satisfacción laboral”. Existe un fuerte vínculo entre Satisfacción Laboral y Satisfacción con la vida en General.

La percepción del supervisor como un líder transformador pueden aumentar o disminuir la satisfacción laboral del empleado en función a la confianza q su jefe merezca.
(Omar, 2011)

Borges de Melo, Marcia; Alves, María; Regina de Souza, Paula; en Brasil, el 2011; realizaron una investigación titulada “Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería”; cuyo objetivo fue analizar las evidencias científicas referentes a la satisfacción laboral en el equipo de enfermería brasileño, El estudio fue descriptivo analítico, la población estuvo conformada por 17 artículos, la técnica fue el análisis documental y el instrumento una hoja de registro (URSI). Las conclusiones fueron entre otras:

“La satisfacción en el trabajo es determinada por una red compleja de factores, pudiendo variar conforme el grupo estudiado.

Se constató que la mayor fuente de satisfacción del equipo de enfermería consiste en poder ayudar a las personas, ya que así se sienten útiles y estimulados por lo que realizan, en cuanto a la insatisfacción los factores fueron en mayoría: falta de reconocimiento social, poca valorización de la profesión, falta de incentivo”. (Borges de Melo, Alves, & Regina de Souza, 2011)

Yáñez Gallardo, Rodrigo; Carmona, Mallen; Ripoll, Miguel; en Chile, el 2010; realizaron una investigación titulada “El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general”. El objetivo fue evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral que genera. El método fue descriptivo de corte transversal; la población fue de 321 trabajadores en 07 centros de salud de Chile. El instrumento fue la Escala de Satisfacción en las Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT) y la escala de Satisfacción Laboral general (SLG). Las conclusiones fueron entre otras:

“Las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas ya que la satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura es un 47.01% mientras que las relaciones interpersonales con los pares fue de 37.77%”. (Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010)

Jaramillo Yexi; Mendoza, Milagros; en Venezuela, el 2010; realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert”. Bolívar”. El objetivo determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna. El método fue descriptivo de corte trasversal; la población fue de 25 enfermeros del hospital (IVSS). El instrumento fue un Cuestionario de Satisfacción Laboral validado. Las conclusiones fueron entre otras:

“En el grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales la mayoría contesto estar muy satisfecho con sus compañero, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar

muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho” . (Jaramillo & Mendoza, 2010)

López, José; en España, el 2009, realizó una investigación titulado “Consecuencias psicosociales del trabajo en el personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de gestión de los recursos humanos”; cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral, burnout y bienestar psicológico en los profesionales de enfermería. El método fue descriptivo correlacional de corte transversal, correlacional, la población estuvo conformado por 457 enfermeras de centros hospitalarios de Murcia. Los instrumentos fueron, el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Piero (1989), Escala de Somnolencia de Epworth (ESS), Escala de Hock para síntomas psicosomáticos, para medir síndrome de Burnout se usó la escala Burnout (MBI-GS), para medir el bienestar psicológico se usó el Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28), Las conclusiones fueron entre otras:

“En cuanto a la satisfacción total, un 53.1 % está satisfecho frente a un 15.68% que dice estar insatisfecho, el mayor grado de satisfacción es con la supervisión y la puntuación media as baja se presenta en satisfacción con el ambiente físico del trabajo”.
(Lopez, 2009)

Tapia H. y col.; en México, el 2009; se realizó una investigación titulada “Satisfacción laboral en enfermeras del Hospital de Oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS- México 2008”; cuyo objetivo fue describir el grado de satisfacción laboral en las enfermeras de la UMAE de Oncología CMN SXXI del IMSS. El método fue descriptivo de corte transversal, la población fue de 230 enfermeras. El instrumento fue la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL). Las conclusiones fueron entre otras:

“Hubo insatisfacción del personal de enfermería en siete factores, 5 son factores extrínsecos y 2 intrínsecos. En la dimensión extrínseca, el personal de enfermería siente indiferencia y está algo satisfecho; en la intrínseca, el personal siente indiferencia. La SL general del personal de enfermería de la UMAE Oncología CMN SXXI IMSS es de indiferencia y están poco satisfecho en su trabajo. La indiferencia laboral de las enfermeras puede repercutir en la atención a los usuarios al no llevar a cabo con una actitud positiva sus funciones”. (Tapia, 2009)

A Nivel Nacional

Taullet Álvarez, Ingrid; en Lima, el 2015; realizó una investigación titulada “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Enfermeras(os) del Hospital III Emergencias Grau- EsSalud 2015”; el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral”. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población fue de 22 enfermeras. El instrumento fue Inventario de Burnout de Malash y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Las conclusiones fueron entre otras:

La mayoría de las enfermeras(os) presentan un nivel medio de Síndrome de burnout, sobre todo en la realización personal. Un nivel medio de Satisfacción Laboral siendo alto en los ítems de desarrollo personal y desempeño de tareas , medio en relaciones con autoridades, relaciones sociales y políticas administrativas, nivel bajo en condiciones físicas, materiales, beneficios laborales y remuneraciones. (Taullet Alvarez, 2015)

Llactahuaman Condori, Elizabeth; en Ayacucho – Perú, el 2013; realizó una investigación titulada “Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Unidad de Emergencia en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2013”. El objetivo fue determinar el clima organizacional y nivel de

satisfacción laboral del profesional de enfermería en la unidad de emergencia en el hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena. La población fue de 16 profesionales de enfermería. El instrumento fue la escala de clima organizacional y satisfacción laboral validada por Toro, F 2002 .Las conclusiones fueron entre otras:

“La mayoría de las enfermeras en el clima organizacional según las dimensiones refieren que es irregular sus relaciones interpersonales (87%) en mayor porcentaje manifiestan que están poco satisfecho en el trabajo actual (62.5%); con la interrelación entre compañeros (37.5%) poco satisfechos; con el ambiente laboral (31.25%)”. (Llactahuaman Condori, 2013)

Taipe Peña, Natalia; en Lima, el 2013, llevó a cabo un estudio sobre “Nivel De Estrés y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2013”. El objetivo fue determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte trasversal; la población fue de 42 enfermeras. Los instrumentos fueron el inventario de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Las conclusiones fueron entre otras:

“El nivel de estrés en enfermeras es su mayoría es medio (55%), (24%) alto, en cuanto a satisfacción laboral hay un nivel de satisfacción media (45%), baja (29%) ya que expresan que su trabajo les hace sentir realizados , la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hace en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja en relación a la labor que realizan , no se le reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus necesidades económicas” . (Taipe, 2013)

Tineo Medrano, Gleni, en Lima, el 2011; realizó una investigación titulada “Nivel de Satisfacción Laboral en las Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Dos De Mayo 2011”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras de la unidad de cuidados intensivo. El método fue descriptivo de corte transversal, la población fue de 15 enfermeros. El instrumento fue la encuesta y un formulario tipo Likert modificado, basado en la escala de satisfacción de Herzberg validado en 1959. Las conclusiones entre otras fueron que:

“La satisfacción laboral de la mayoría es media alta (47%) referido a que la distribución física del ambiente de la uci dificulta el desarrollo de las actividades, la solidaridad es una virtud entre compañeros, seguido de un significativo porcentaje de que la ventilación contribuye a desarrollar mejor el trabajo en UCI ,se practica trabajo en equipo ,y un mínimo porcentaje referidos a la iluminación del ambiente dificulta el desarrollo de las actividades de la enfermera , entre los compañeros se evidencia malas relaciones interpersonales”. (Tineo Medrano, 2011)

Briceño Cheglio, Yolanda, en Lima, el 2010; realizaron una investigación titulada “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería e centro quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa 2010”. El objetivo fue determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral. El método fue descriptivo correlacional de corte trasversal; la población fue de 23 enfermeras. El instrumento fue un formulario tipo cuestionario adaptado de Job Diagnostic Survery de Hackman para medir la motivación y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Las conclusiones entre otras fueron que:

“La mayoría de las enfermeras tiene nivel de satisfacción media (43.5%) y nivel de motivación media

a baja, existe relación entre motivación y satisfacción laboral". (Briceño Cheglio, 2010)

Serón Cabezas, Nancy, en Lima, el 2010; realizó una investigación titulada "Nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería que trabaja en el servicio de pediatría del INEN 2010". El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de pediatría, e identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas. El método fue descriptivo de corte transversal; la población fue de 22 enfermeras. El instrumento fue una escala adaptada de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Las conclusiones fueron entre otras que:

"Un porcentaje considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio (45%) , con tendencia alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales , políticas administrativas, relaciones interpersonales , relación con la autoridad; referido a que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentadas no reconocido, les agrada trabajar con sus compañeras , y es grato la disposición del jefe cuando se le pide alguna consulta y un porcentaje considerable (63.6%) tiene un nivel de satisfacción laboral medio en la dimensión condiciones físicas , desarrollo personal (54.5 %) y desempeño de tareas(59.1%); referido al lugar donde trabaja es confortable , disfrutan de la labor que realizan". (Seron Cabezas, 2010)

Por los antecedentes expuestos se puede evidenciar que si bien existen algunos estudios relacionados al tema, es importante realizar el estudio orientado a que a partir de los resultados promueva a las autoridades y el personal de enfermería que labora en centro quirúrgico formular estrategias para poder contribuir en la satisfacción laboral y

así con ello mejorar el desempeño laboral y calidad de atención a los pacientes.

2.2. BASE TEORICA

GENERALIDADES SOBRE SATISFACCION

La satisfacción es un sentimiento de bienestar, complacencia o placer que se tiene cuando se ha colmado, logrado un deseo o cubierto una necesidad. (Real Academia de Lengua Española, 2014)

TEORIA DE NECESIDADES DE MASLOW

En 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

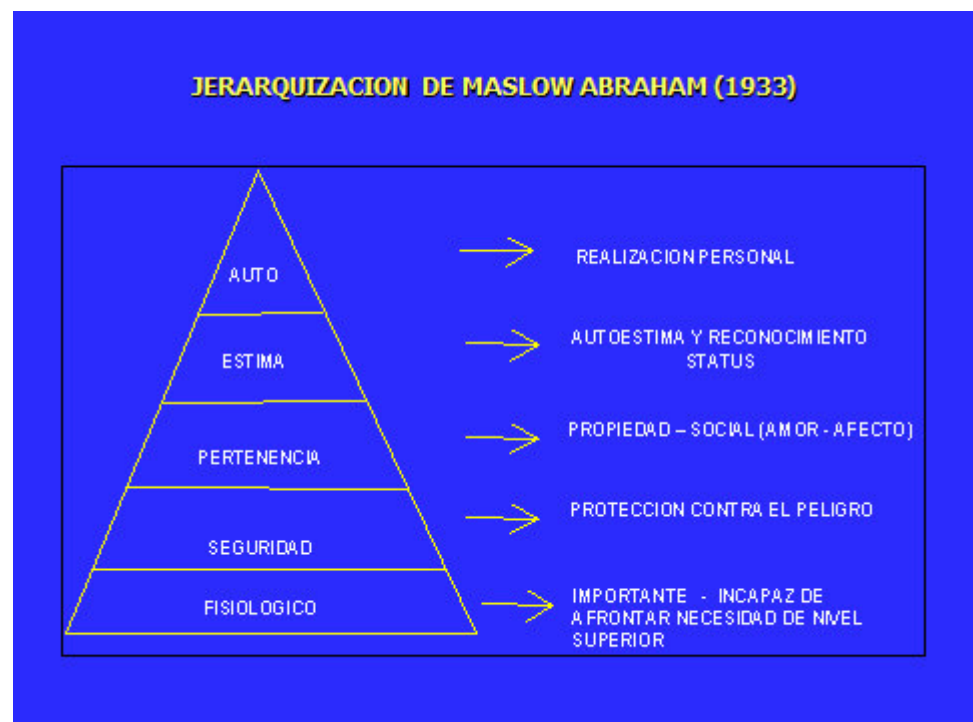
Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en “deficitarias” (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de “desarrollo del ser” (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las

“deficitarias” se refieren a una carencia, mientras que las de “desarrollo del ser” hacen referencia al quehacer del individuo.

- Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.
- Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
- Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.
- Necesidades de estima: cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las

llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

- Necesidades de auto-realización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir. (Quintero, 2015)



LEY DEL TRABAJO DE LA ENFERMERA(O) - LEY Nº 27669

La enfermera(o), como profesional de la Ciencia de la Salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población.

Ámbito de la Profesión de Enfermería

La profesión de Enfermería se desarrolla a través de un conjunto de acciones orientadas a la solución de los distintos problemas de naturaleza bio-psico-social del individuo, la familia y la comunidad, desenvolviéndose básicamente en las áreas: Asistencial, Administrativa, Docente y de Investigación.

Funciones de la Enfermera(o)

Corresponde a la enfermera(o) el ejercicio de las siguientes funciones:

- Brindar cuidado integral de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE)
- Encomendar actividades de menor complejidad al personal no profesional de enfermería, bajo su supervisión y responsabilidad.
- Ejercer funciones de enfermería, tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, en los Centros de Salud y en los diferentes niveles de complejidad hospitalaria.

- Ejercer consultoría, auditoría, asesoría, consejería y emitir opinión sobre materias propias de Enfermería.
- Conducir técnica y administrativamente los servicios de Enfermería en los diferentes niveles orgánicos del sistema de salud ocupando los respectivos cargos estructurales.
- Ejercer la dirección y jefatura de los programas de formación y capacitación del personal de Enfermería.
- Desarrollar actividades preventivas promocionales en el área de su competencia en todos los niveles de atención.
- Participar con los cuidados de enfermería en los centros de atención al adulto mayor.
- Realizar investigación en el campo de enfermería y de salud.
- Emitir opinión técnica con relación a recursos de personal y materiales dentro de su competencia.

Derechos del Enfermero (a)

La enfermera(o) tiene derecho a:

- Acceder a cargos de dirección y gerencias en igualdad de condiciones que los demás profesionales de salud y similares en instituciones públicas y privadas.
- Ocupar cargos correspondientes a la estructura orgánica de la carrera de enfermería.
- Contar con un ambiente de trabajo sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal.
- Contar con los recursos materiales y equipamiento necesario y adecuados para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz, que le permitan brindar servicios de calidad.
- Percibir una remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial proporcional a la jerarquía científica,

calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda.

- Recibir asistencia legal del empleador en procesos abiertos por actos sucedidos en el ejercicio sus funciones.
- Gozar de licencia con goce de haber para el ejercicio de cargos internacionales, nacionales, regionales y locales en las entidades representativas que derivan de su profesión y cargos públicos por el periodo que dure su gestión de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Someter a exámenes médicos de salud preventiva cada seis meses, de forma obligatoria a cargo del empleador.
- Percibir una bonificación mensual por realizar funciones en zonas de menor desarrollo y fronteras.
- A ser contratados única y exclusivamente bajo la modalidad y el plazo que corresponde a la naturaleza de la labores que ejecuta, bajo sanción de nulidad.

Jornada Laboral

La jornada laboral de la enfermera(o) tendrá una duración máxima de treinta y seis horas semanales o su equivalente de ciento cincuenta horas mensuales, incluyendo la jornada de guardia diurna y nocturna.

El descanso remunerado correspondiente a los días feriados no laborables será contabilizado dentro de la jornada asistencial semanal o mensual en la forma que disponga el Reglamento.

Sobretiempos y Descansos Remunerados

El tiempo de trabajo que exceda la jornada laboral establecida en el párrafo anterior será considerado como horas extraordinarias, debiendo remunerarse en la forma correspondiente.

Entrega de Servicio

La continuidad de la atención de Enfermería exige la entrega del servicio entre los profesionales que se relevan en cada turno. (Colegio de Enfermeros del Perú, 2002, págs. 125-142)

ASPECTOS CONCEPTUALES SOBRE SATISFACCION LABORAL

Satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero que surge de la evaluación personal sobre su trabajo y de la experiencia laboral adquirida, lo cual puede ser multicausal. (Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010, págs. 193-202)

La teoría de discrepancia de Locke (1984) explica que la satisfacción laboral está en función de lo que percibe la persona, en relación a lo que espera, y en las consecuencias que le reportara el hacer su trabajo(lo que hace en relación a lo que percibe, En este modelo hay dos facetas: Una en la que se plantea lo que el individuo ha dado en su trabajo y la otra en la que se valora lo que podía haber dado, si ambas no están equilibradas se da la insatisfacción laboral . (Lopez J. , 2009, págs. 291-311)

La satisfacción laboral no tan sólo consiste en condiciones de trabajo, la personalidad también interviene, las personas que tienen autoevaluaciones esenciales positivas (quienes creen en su valía interna y capacidad básica) están más satisfechos que los que las tienen negativas. Estas personas no solo ven su trabajo como algo satisfactorio si no que se inclinan hacia puestos de trabajo más desafiantes, por lo cual las personas con autoevaluación esencial negativa se duelen estancar fácilmente aburridos y repetitivos. (Robbins, 2013, págs. 75-89)

Principales Causas de la Insatisfacción Laboral

- Estrés laboral
- Salario
- Promoción
- Trabajo
- Supervisor
- Compañeros de trabajo

Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo

Las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos, los trabajadores felices son más productivos, P. Robbins señala en una revisión de 300 estudios sugiere que la correlación es bastante alta por ello se dice que los trabajadores felices son más productivos.

Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

A menudo los gerentes de empresas se preocupan por tener a sus clientes satisfechos ya que de eso depende el crecimiento de la empresa, la pregunta sería si la satisfacción de los trabajadores se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los clientes, P. Robbins señala que para los trabajadores que tienen contacto directo con los clientes, la respuesta sería "sí". "Los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes".

Satisfacción laboral y ausentismo

Así mismo P. Robbins refiere que cuando un trabajador está insatisfecho suele faltar a su trabajo, no obstante existen otros

factores como la falta de sanciones de algunas empresas a las faltas por motivos de salud, e los cuales incluso el trabajador satisfecho aprovecharían la oportunidad para darse días libres. Cuando existe un gran número de puestos de trabajo alternativos disponibles, los trabajadores insatisfechos tienen tasas de ausentismo más altas, pero cuando no hay mucha oferta de empleos tienen tasas bajas de ausentismo, iguales a los trabajadores satisfechos.

Satisfacción Laboral y rotación de personal

P.Robbins (2013), señala que “La relación entre satisfacción y rotación también se ve afectada por la oferta de empleo alternativos, ya que un trabajador insatisfecho tendrá atracción por el nuevo empleo, y cuando tienen más oportunidades de trabajo, son más aun las probabilidad de rotación ya que considerara que es fácil de cambiar trabajo, y cuando este personal tiene capital humano elevado (alto nivel académico , alto nivel de aptitudes, es más probable que la insatisfacción se convierta en rotación por sur tienen muchas alternativas a su disposición”.

Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

El estrés laboral ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. La exposición prolongada al estrés laboral ha sido vinculada a un patrón de consecuencias para la salud que incluyen trastornos músculo-esqueléticos, agotamiento en el trabajo, depresión, síndrome del edificio enfermo, lesiones, violencia en el lugar de trabajo y suicidio. (Organizacion Mundial de la Salud, 2010).

Satisfacción y Entorno Laboral Saludable

En muchos estudios se ha señalado que el entorno laboral es un factor influyente en la satisfacción laboral. Según la OMS un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.

La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.

Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo, y

Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.
(Yáñez Gallardo, Carmona, & Ripoll, 2010)

TEORIA BIFACTORIAL DE HERZBERG

Herzberg a través de varios estudios realizados sugiere que los factores que producen satisfacción en el trabajo son diferentes de los que producen insatisfacción. El hombre tiene una característica única, que es a capacidad y a través del logro el crecimiento psicológico, lo cual constituye un grupo de necesidades.

Los estímulos para las necesidades de crecimiento son las tareas que inducen al crecimiento; en el marco de las empresas, son el contenido del trabajo. Los estímulos que inducen a comportamientos que buscan evitar el dolor se hallan, por el contrario, en el ambiente del trabajo.

Los factores de crecimiento o motivadores que son intrínsecos al trabajo son: logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, la responsabilidad, y el crecimiento o avance.

Los factores que evitan la insatisfacción o de higiene que son extrínsecos al trabajo incluyen: política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, estatus y seguridad. (Herzberg, 2003)

Lo que hace que las personas se sientan felices está relacionado con el tiempo de trabajo o tareas que se le asignen, y lo que los hace sentir descontentos es la forma en que se los trata. La dinámica del hombre se concentra en la exhibición de su talento y la única forma de lograrlo es mediante la ejecución de tareas y responsabilidades que le permitan desarrollar todo su potencial.

Las satisfacciones están más relacionadas con los factores motivacionales y por ende tienen efecto a mediano y largo plazo. Los factores higiénicos, en cambio, están más relacionados con los factores estimulantes por lo que sus efectos son de muy corto plazo. Por ejemplo, el tiempo durante el cual uno se siente satisfecho con lo que gana es lo suficientemente limitado como para que en el término de dos semanas desaparezcan los efectos del aumento. (Giovannone, 2011, pág. 31)

Factores Higiénicos o Extrínsecos

Son las circunstancias que rodean a las personas cuando trabajan; involucran las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la

mensualidad, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado habitualmente para lograr la motivación del personal.

Sin embargo, los **factores higiénicos** poseen una capacidad muy limitada para influir en la conducta los trabajadores.

La expresión "higiene" refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio.

Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción.

Ellos encierran:

- **Políticas de la compañía y la administración.-** que son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- **Supervisión.-** Apreciación valorativo que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas
- **Remuneración.-** En el cual se ve el grado de complacencia con el incentivo económico por el trabajo que realiza.
- **Condiciones de trabajo.-** Dado por las condiciones físicas y estructurales que forman parte del ambiente de trabajo las cuales facilitan el desarrollo del mismo.
- **Relaciones Humanas.-** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparte actividades cotidianas.

Los factores higiénicos constituyen el contexto del cargo. Se tiene que tener en cuenta que siempre vuelven a cero.

Por ejemplo, no cuentan las veces que se le haya manifestado al empleado lo expeditivo que es para la realización de tareas, si es que no se lo repite constantemente. (Giovannone, 2011, pág. 28)

Factores Motivacionales o Intrínsecos

Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un resultado de satisfacción perdurable y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles corrientes.

El término motivación encierra sentimientos de realización, de evolución, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas

Ideales que constituyen un gran desafío y tienen bastante trascendencia para el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción se denominan factores de satisfacción y se relacionan con el contenido de cargo en sí e incluyen: desarrollo, y realización personal, promoción y ascensos, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad. (Taípe, 2013, págs. 50-60)

- **Responsabilidad del Trabajo.-** Herzberg propone la sustitución dar tareas más simples a otras más complejas ofreciendo así condiciones de desafío y responsabilidad, satisfacción personal. (Giovannone, 2011, pág. 30)
- **Logro y realización Personal.-** Consiste en una actividad constante del individuo consigo mismo y con los demás para conseguir un óptimo estado de salud, para modificar conductas y costumbres, permitiéndole vivir con éxito y satisfacción en un mundo de constantes cambio. (Campos, 2015, pág. 20)
- **Reconocimiento.-** Consiste en agradecer un beneficio o favor recibido (Real Academia de Lengua Española, 2014)
El reconocimiento está relacionado con la parte emocional de la persona, se puede dar con el cumplimiento de promesas, confianza, lealtad, aceptación de ideas, etc. (Giovannone, 2011, pág. 13)
- **Promoción y ascensos.-** Para que un ascenso sea justo, debe existir un manual de calificación que sea conocido por todo el personal de la institución. (www.managershelp.com, 2015)
- **Trabajo en si.-**Actividades propias del tipo de trabajo que ejerce.

.Los factores motivadores tienen un efecto duradero que no vuelve a cero. Por ejemplo, alguien que escribe un libro se recupera intelectualmente, ese efecto motivador perdurará de por vida y aunque nunca más escriba un libro, no volverá a su estado anterior. Si se ofrece a los empleados programas de capacitación, formulados como planes a desarrollarse al mediano y largo plazo, se los estará haciendo partícipes de logros cuyo efecto motivador perdurará en ellos. Cuando una persona logra algo superándose, el logro no desaparece.

Las satisfacciones están más relacionadas con los factores motivacionales y, por ende tienen efecto a mediano y largo plazo, en cambio, los factores higiénicos están más relacionados con los factores estimulantes por lo que sus efectos son de muy corto plazo. (Giovannone, 2011, pág. 31). Como se indica en la figura, los satisfactores e insatisfactores identificados por Herzberg se asemejan a los factores propuestos por Maslow. (Giovannone, 2011, pág. 33)



Fuente: Giovannone. La gestión de la motivación organizacional, con el enfoque de la Teoría de Herzberg. Argentina 2011

Herzberg Vs. Maslow

En cierta medida, las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow, en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado.

Herzberg dividió a las necesidades del hombre en dos niveles: inferior (fisiológico, seguridad, social) y uno superior (ego, autorrealización) y afirma que la mejor manera de motivar a alguien es ofrecer la satisfacción de las necesidades superiores.

2.3. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS

Satisfacción Laboral.- Es la respuesta expresada de la profesional de enfermería que labora en Centro Quirúrgico, en cuanto a la sensación de complacencia, bienestar, logro de objetivos que experimenta en su entorno laboral derivado de las condiciones laborales existente para su desempeño laboral. El cual fue obtenida a través de una escala y valorada en satisfecha, medianamente satisfecha e insatisfecha.

Enfermera de centro quirúrgico.- Es el profesional que posee el título universitario, pertenece al Colegio de Enfermeros del Perú, especialista en Centro Quirúrgico, y realiza funciones basadas en la preparación, prevención de infecciones y cuidados para la recuperación del paciente quirúrgico que padece patologías relacionadas con enfermedades crónico degenerativas relacionadas al cáncer.

Centro Quirúrgico.- Es el área especializado para llevar a cabo procedimientos quirúrgicos de baja y alta complejidad.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El estudio es de nivel aplicativo, ya que deriva de la realidad para ser modificada o transformada, tipo cuantitativo en razón a que se le asignó un valor numérico a los hallazgos, método descriptivo de corte transversal ya que los resultados son descritos en todas sus dimensiones, tal y como se obtuvieron en un tiempo y espacio determinado.

3.2. LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se llevó a cabo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, ubicado en Av. Angamos Este 2520, Surquillo - Lima – Perú. El Instituto de Enfermedades Neoplásicas es un organismo Público Ejecutor del sector Salud, especializado en la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por enfermedades tumorales o neoplásicas. Cuenta con los servicios de Emergencias, Consultorios Externos, Clínica de día Quimioterapia Ambulatoria, Centro Quirúrgico, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Terapia Intermedia, Unidad de Trasplante de Medula Ósea, Hospitalización.

El centro quirúrgico consta de 09 salas de operaciones en los cuales operan los siguientes departamentos (Cabeza y Cuello, Tórax Abdomen, Urología, Ginecología, Ortopedia, Cirugía Plástica Reconstructiva, Senos y Tumores Mixtos, Neurocirugía), Se realizan

aproximadamente 20 cirugías diarias, en cirugías programadas la atención es de 8.00 am a 8.00 pm, y en cirugías de emergencias la atención es todo los días las 24 horas del día. Aquí laboran diversos profesionales de la salud, entre ellos el profesional de enfermería que son un total de 41, el cual está especializado y capacitado para el manejo del paciente quirúrgico y todo el aparataje y tecnología que este implica.

3.3. POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por los 34 profesionales de enfermería que labora en el servicio de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) .

3.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.4.1 Criterios de inclusión

- Todos los profesionales de enfermería que laboren en centro quirúrgico
- Profesional de enfermería que acepte participar en el estudio

3.4.2 Criterios de exclusión:

- Profesional de enfermería que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten.
- Profesional de enfermería con cargos administrativos.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala

de Likert validado por Herzberg (1959), y que consta de 27 ítems . (Anexo B). De los cuales dentro de los reactivos que miden los factores de satisfacción intrínseca motivadores: aborda aspectos como el: Desarrollo (preg. 1 y 2), reconocimiento (preg.3y4), desarrollo del trabajo (preg. 5,6 y7), responsabilidad (preg.8 ,9 y 10), promoción (preg. 11 y12); mientras que los reactivos que miden los factores de satisfacción extrínseca higiénicos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como: La supervisión (preg. 13,14 y 15), políticas generales de la organización (preg. 16,17y18), remuneración (preg. 19,20y21), relaciones humanas (preg. 22,23 y 24), las condiciones físicas del trabajo (preg 25, 26 y 27).

Los puntajes obtenidos en cada uno de los reactivos de la encuesta aplicada a cada persona fueron sumados, y de acuerdo al resultado se clasificaron en el cuadro de escalas establecido, de esta manera se pudo interpretar el nivel de satisfacción que presenta el enfermero (a).

3.6. PROCESO DE ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION.

Luego de la recolección de datos, estos fueron procesados mediante el Programa Excel, previa elaboración de la Tabla de Códigos y la Tabla Matriz de Datos (Anexo D y E).

| ESCALA DE MEDICION | VALOR |
|---------------------------|--------------|
| Insatisfecho | 1 |
| Medianamente | 2 |
| Satisfecho | 3 |

Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para realizar el análisis e interpretación de los resultados, considerando el marco teórico.

Para la medición de la variable se aplicó la estadística descriptiva, porcentajes, frecuencia absoluta y la escala de estanones para valorar la variable de estudio en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. (Anexo F).

| SATISFACCIÓN LABORAL | INSATISFECHO | MEDIANAMENTE SATISFECHO | SATISFECHO |
|--|---------------------|------------------------------------|-------------------|
| GENERAL | 27-46 | 47-68 | 69-81 |
| F.INTRINSECOS O MOTIVADORES | 12-21 | 22-29 | 30-36 |
| F.EXTRINSECOS O HIGIENICOS | 15-23 | 24-33 | 34-45 |

3.7. CONSIDERACIONES ETICAS

Para ejecutar el estudio se tuvo en cuenta contar con la autorización de la institución, y el consentimiento Informado de los sujetos de estudio, que en este caso está dado por todos los profesionales de enfermería de centro quirúrgico, expresándoles que es de carácter anónimo, y confidencial. (Anexo C).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Posterior a la recolección de datos, éstos fueron procesados y presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para realizar el análisis e interpretación de los datos teniendo en cuenta el marco teórico. Así tenemos que:

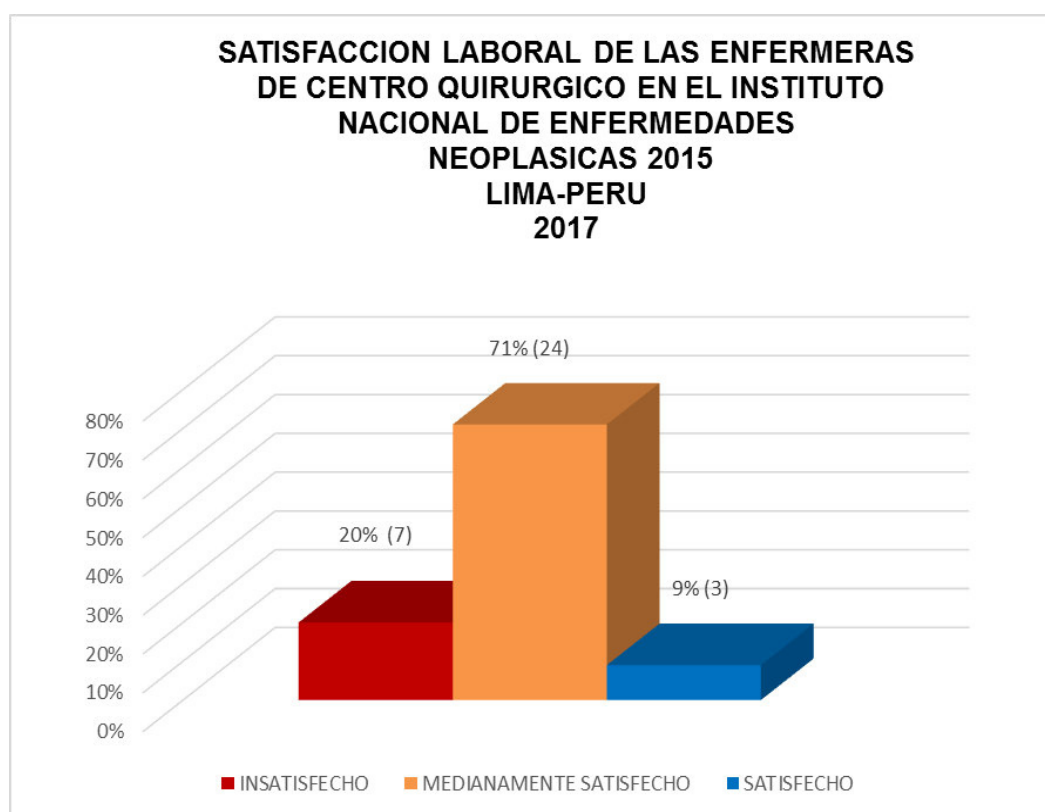
4.1. RESULTADOS

Sobre los datos generales del 100% (34), 53% (18) tienen de 31-40 años, 26% (9) tienen de 41-50 años, y 21%(7) tienen de 25-30 años; 56% (19) son casados, 38% (13) son solteros, y 6% (2) convivientes; 65% (22) nombradas y 35% (12) contratadas.(Anexo G)

Por lo que se puede evidenciar que la mayoría de los profesionales de enfermería son adultos jóvenes y maduros ya que tienen de 25 a 40 años, son casados y solteras; y son nombradas.

Respecto a la satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015, del 100% (34); 71% (24) se encuentran medianamente satisfechas, 20% (7) insatisfechos y 9% (3) satisfechos. (Grafico N° 1, Anexo H). Los aspectos medianamente satisfechos 82% (28) está dado por el reconocimiento, 85% (29) por las relaciones humanas; lo insatisfecho porque 20% (7) desarrolla el trabajo en sí y 20% (7) por la supervisión; mientras que lo satisfecho está dado a que 32% (11) se sienten que han desarrollado y alcanzado logros y 44% (15) por las condiciones de trabajo. (Anexo I, J).

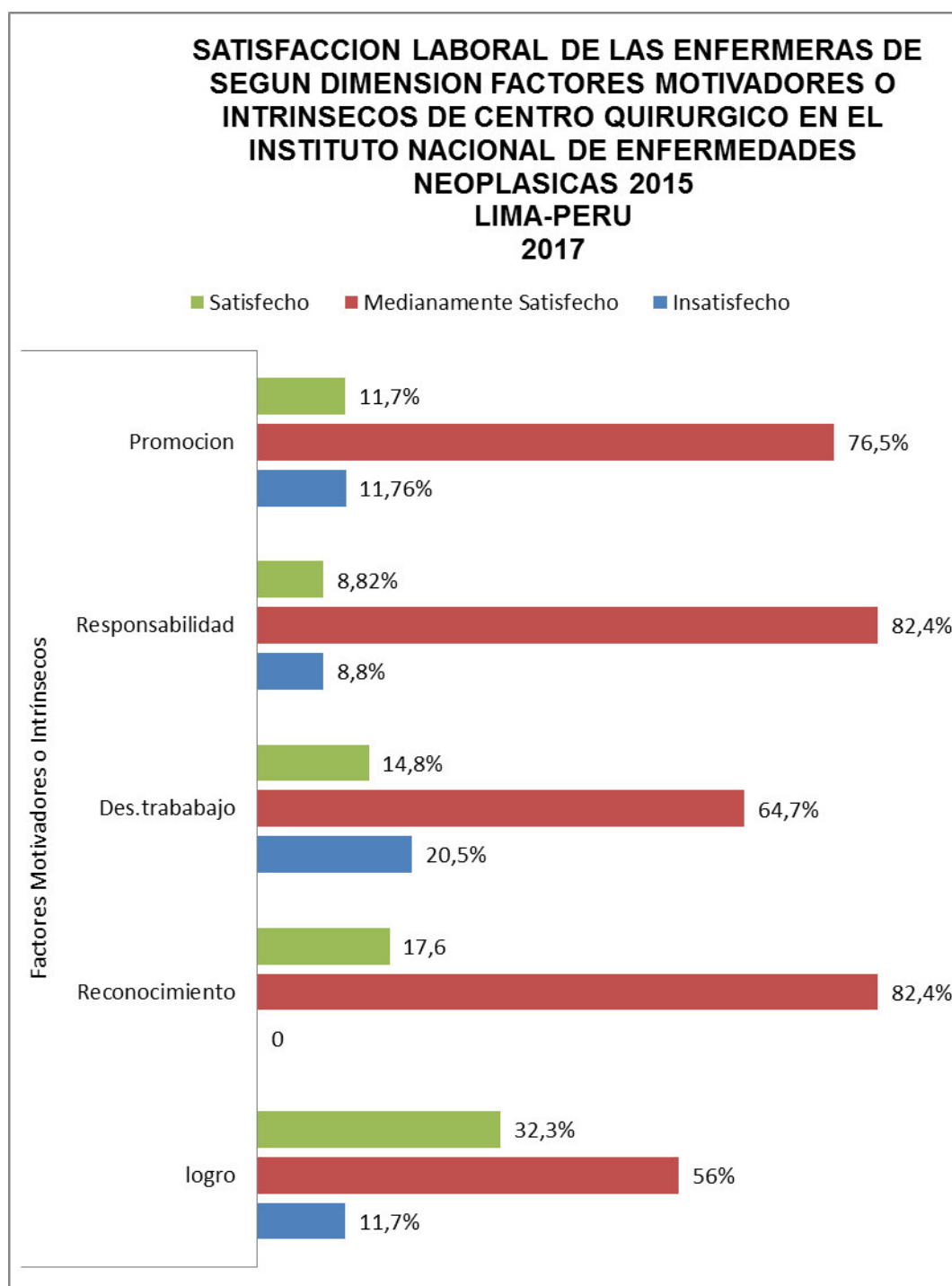
GRAFICO N°1



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015

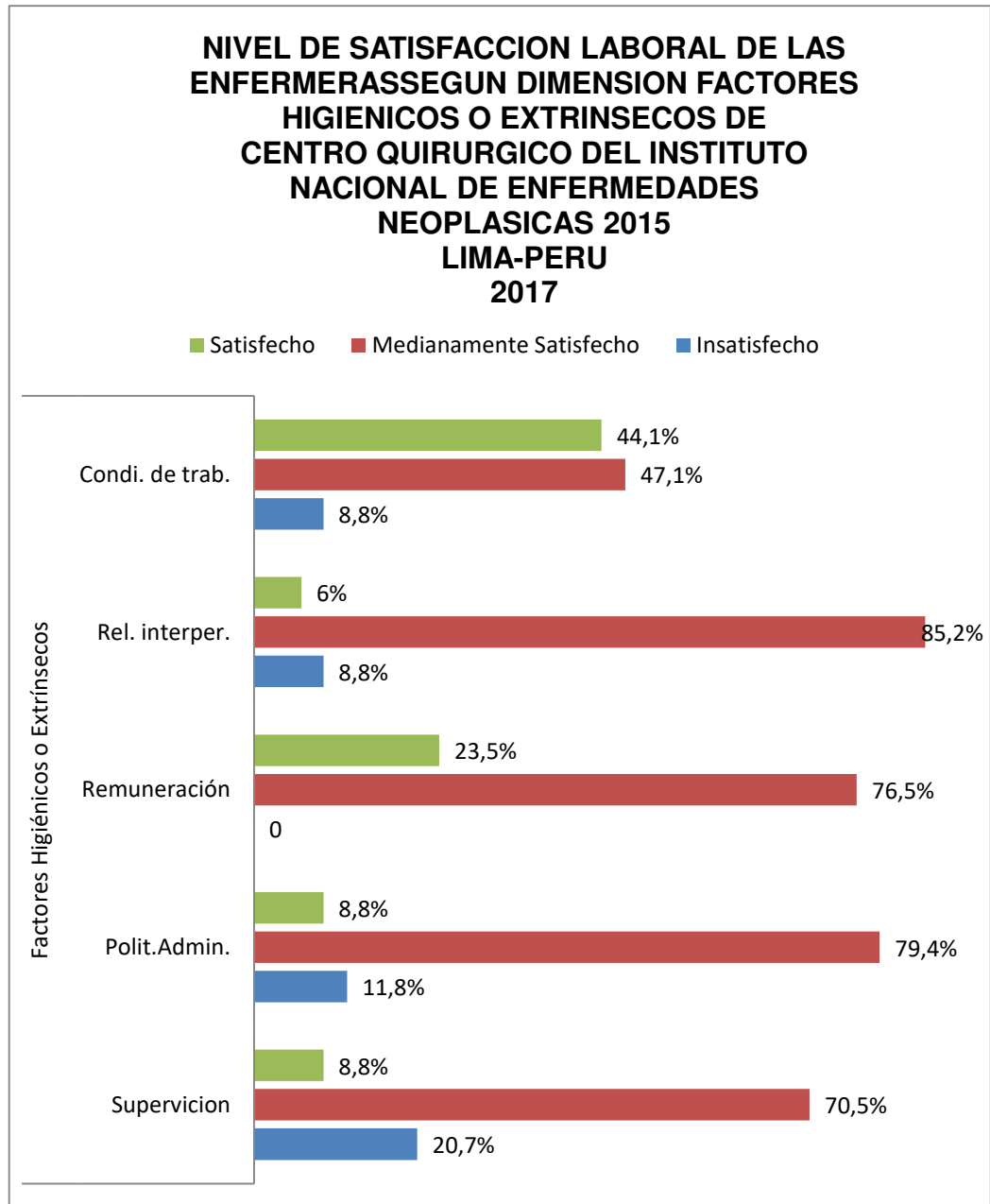
En cuanto a la satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores motivadores o intrínsecos de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015, del 100% (34); lo medianamente satisfecho 82% (28) está dado en la dimensión responsabilidad, y 77% (26) a la dimensión promoción y ascenso; lo satisfecho 32% (11) manifiesta en la dimensión desarrollo y logro y 18% (6) en la dimensión reconocimiento; mientras que lo insatisfecho 20% (7) está dado por el desarrollo del trabajo en sí. (Grafico N° 2, Anexo I).

GRAFICO N°2



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015

GRAFICO N°3



Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015

Acerca de la satisfacción laboral en las enfermeras según dimensión factores higiénicos o extrínsecos de Centro Quirúrgico en el Instituto

Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015, del 100% (34); lo medianamente satisfecho 85% (29) está dado en la dimensión relaciones humanas y 79% (27) en la dimensión políticas generales; en lo satisfecho 44% (15) en la dimensión condiciones de trabajo y 24% (8) en la dimensión remuneración; sin embargo en lo insatisfecho 20% (7) está referido a la dimensión supervisión. (Grafico N° 3, Anexo J).

4.2. DISCUSION

La satisfacción laboral es un sentimiento de placer o bienestar que se tiene cuando ciertos factores están presentes. Los factores de satisfacción laboral según la teoría de Herzberg está dada por: factores higiénicos y factores motivadores, en el cual si los Factores Higiénicos (externos) no están presentes no permitirán que el trabajador logre una satisfacción laboral, sin embargo si están presentes sólo evitara una insatisfacción. Por otro lado los factores motivadores (Internos) cuando no están presentes, el sujeto puede llegar a la insatisfacción, pero si estos se encuentran presentes estos motivan al trabajador a tener un mejor desempeño y a la sensación placentera, logrando así la satisfacción en una determinada área.

Al respecto Giovannone, Pablo, (2011); concluyo en su estudio que *“los profesionales trabajadores presentaron niveles altos de satisfacción en la mayoría de los factores motivacionales; y de estos consideran más importantes: que el trabajo que realiza sea importante y que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas, Las siguientes situaciones que los trabajadores consideran con un 95% de frecuencia son: que exista oportunidades de promoción y ascenso, que den en el trabajo formación, que dejen hacer las cosas que a uno le gusta. Por ende los factores motivacionales con mayores frecuencias fueron:*

responsabilidad; trabajo en sí; desarrollo, logro y responsabilidad; promoción y ascenso; reconocimiento. Mientras que los factores higiénicos que más insatisfacción causan y que según Herzberg si están presentes y son óptimos, como por ejemplo una buena política organizacional, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo, pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados, se ha encontrado: Que el sueldo básico sea el del convenio, la comodidad del ambiente del trabajo, normas y políticas generales de la empresa que comprenden los factores higiénicos de políticas organizacionales, remuneración y condiciones de trabajo". Asimismo López, José; (2009), en su estudio concluyo que "en cuanto a la satisfacción total, un 53.1 % está satisfecho frente a un 15.68% que dice estar insatisfecho, el mayor grado de satisfacción es con la supervisión y la puntuación media as baja se presenta en satisfacción con el ambiente físico del trabajo". Por los datos obtenidos en el estudio acerca de la satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico, se puede evidenciar que la mayoría refiere estar medianamente satisfechos debido a la falta de reconocimiento e inadecuada relaciones humanas; seguido de un porcentaje menor considerable que está insatisfecho porque desarrolla el trabajo en sí y la supervisión; sin embargo un mínimo porcentaje está satisfecho ya que siente que ha desarrollado y alcanzado logros, así como las condiciones de trabajo; lo cual puede conllevar a que con frecuencia el desempeño profesional de enfermería se vea afectado en cuanto a la calidad de atención de enfermería que proporciona al usuario, así como al logro de los objetivos institucionales y personales.

En cuanto a los factores motivacionales o intrínsecos, ello está referido al contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un resultado de satisfacción perdurable y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles corrientes.

El término motivación encierra sentimientos de realización, de evolución, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas; que constituyen un gran desafío y tienen bastante trascendencia para el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción se denominan factores de satisfacción y se relacionan con el contenido de cargo en sí e incluyen: desarrollo, y realización personal, promoción y ascensos, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad. Dentro de las dimensiones tenemos la responsabilidad en el trabajo, el logro y realización personal que consiste en una actividad constante del individuo para consigo mismo y con los demás orientado a conseguir un óptimo estado de salud, modificar conductas y costumbres, permitiéndole vivir con éxito y satisfacción en un mundo de constantes cambio; la dimensión reconocimiento se relaciona con la parte emocional de la persona, destinado al cumplimiento de promesas, confianza, lealtad, aceptación de ideas, entre otras; la dimensión promoción y ascensos y el trabajo en sí orientado a las actividades propias derivado del trabajo que ejerce.

En ese sentido Giovannone, Pablo, (2011); en el estudio que realizo concluyó que *“la mayoría de los profesionales trabajadores presentaron niveles altos de los factores motivacionales; y de estos consideran más importantes: que el trabajo que realiza sea importante y que el puesto cuente con tareas variadas, desafiantes y creativas, Las*

siguientes situaciones que los trabajadores consideran con un 95% de frecuencia son: que exista oportunidades de promoción y ascenso, que den en el trabajo formación, que dejen hacer las cosas que a uno le gusta. Por ende los factores motivacionales con mayores frecuencias fueron: responsabilidad; trabajo en sí; desarrollo, logro y responsabilidad; promoción y ascenso; reconocimiento. Asimismo Tapia H. y col.; (2009), concluyeron en su estudio que “hubo insatisfacción del personal de enfermería en siete factores, 5 son factores extrínsecos y 2 intrínsecos. En la dimensión intrínseca, el personal siente indiferencia”.

Por lo que de acuerdo a los datos obtenidos en el estudio sobre la satisfacción laboral en las enfermeras según la dimensión factores motivadores o intrínsecos de Centro Quirúrgico, se puede deducir que la mayoría está medianamente satisfecha en la dimensión responsabilidad, así como en la dimensión promoción y ascenso; seguido por un menor porcentaje que expresa sentirse satisfecho en la dimensión desarrollo y logro y en la dimensión reconocimiento; y un mínimo porcentaje insatisfecho en la dimensión del desarrollo del trabajo en sí; lo cual puede conllevar a que ello repercuta de manera importante en experimentar durante su desempeño laboral la sensación de bienestar y complacencia en el logro de objetivos personales, profesionales e institucionales, es decir en la satisfacción laboral y en consecuencia en la calidad de atención al usuario.

Dentro de los factores higiénicos o extrínsecos, tenemos a todas aquellas circunstancias que rodean a las personas cuando trabajan; que involucran las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la mensualidad, los beneficios sociales, la política de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y

los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado habitualmente para lograr la motivación del personal. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en la conducta los trabajadores.

Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción. Dentro de las dimensiones tenemos las políticas de la compañía y la administración, la supervisión, de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas; la remuneración, las condiciones de trabajo y las relaciones humanas con otros miembros de la organización con quienes se comparte actividades cotidianas.

Así tenemos que Giovannone, Pablo, (2011); en el estudio que realizó concluyó que *“la mayoría de los profesionales trabajadores presentaron que los factores higiénicos que más insatisfacción causan y que según Herzberg están presentes y son óptimos, tenemos como ejemplo una buena política organizacional, ya que sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo, pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados, se ha encontrado: que el sueldo básico sea el del convenio, la comodidad del ambiente del trabajo, normas y políticas generales de la empresa que comprenden los factores higiénicos de políticas organizacionales, remuneración y condiciones de trabajo”*. Asimismo Yáñez Gallardo, Rodrigo; Carmona, Mallen; Ripoll, Miguel; (2010); concluyeron que *“las relaciones*

interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas ya que la satisfacción con las relaciones interpersonales con la jefatura es un 47.01% mientras que las relaciones interpersonales con los pares fue de 37.77%". De igual modo Jaramillo Yexi; Mendoza, Milagros; (2010); concluyo que "el grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales la mayoría contesto estar muy satisfecho con sus compañeros, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho". Tapia H. y col.; (2009), concluyeron en su estudio que "hubo insatisfacción del personal de enfermería en siete factores, 5 son factores extrínsecos y 2 intrínsecos. En la dimensión extrínseca, el personal de enfermería siente indiferencia y está algo satisfecho".

De la información obtenida en el estudio realizado se puede concluir que la satisfacción laboral en las enfermeras según dimensión factores higiénicos o extrínsecos, la mayoría expresan que es medianamente satisfecho en la dimensión relaciones humanas y en la dimensión políticas generales; seguido por un menor porcentaje que refiere que está satisfecho en la dimensión condiciones de trabajo y en la dimensión remuneración; sin embargo un mínimo porcentaje manifiestan sentirse insatisfecho referido a la dimensión supervisión; lo cual puede conllevarle a que de alguna manera dada las condiciones en que desarrolla su trabajo el profesional de enfermería experimente

insatisfacción laboral ya que experimenta sensaciones poco agradables que repercuten en su desempeño profesional y en el logro de los objetivos institucionales.

CAPITULO V

CONCLUSIONES RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral de las enfermeras de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; la mayoría se encuentran medianamente satisfechas referida al reconocimiento y las relaciones humanas; seguido por un mínimo porcentaje significativo insatisfecho porque desarrolla el trabajo en sí y la supervisión; mientras que un mínimo porcentaje se siente satisfecho porque ha desarrollado y alcanzado logros, así como las condiciones de trabajo.
- En cuanto a la satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores motivadores o intrínsecos de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2015, la mayoría está medianamente satisfecho en la dimensión responsabilidad, y en la dimensión promoción y ascenso; seguido de un menor porcentaje significativo satisfecho en la dimensión desarrollo y logro, así como en la dimensión reconocimiento; mientras que un mínimo porcentaje se siente insatisfecho en la dimensión desarrollo del trabajo en sí.
- Acerca de la satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores higiénicos o extrínsecos de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, la mayoría expresa sentirse medianamente satisfecho en la dimensión relaciones humanas y en la

dimensión políticas generales; un menor porcentaje considerable satisfecho en la dimensión condiciones de trabajo y en la dimensión remuneración; seguido de un mínimo porcentaje está insatisfecho referido a la dimensión supervisión.

5.2. RECOMEDACIONES

- Que el Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) formule estrategias o planes de mejora de las condiciones laboral orientados a promover la satisfacción laboral en los trabajadores que contribuya a mejorar su desempeño y por ende en la calidad de atención que brinda al usuario.
- Que se realicen estudios similares o comparativos en los diferentes servicios de la institución.
- Que se realicen estudios orientados a profundizar en los factores que intervienen en la satisfacción laboral.

5.3. LIMITACIONES

Los resultados y conclusiones son válidos sólo para la población en estudio.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Colegio de Enfermeros del Peru. (15 de Febrero de 2002). *Colegio de Enfermeros del Peru*. Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe>
- Organizacion Mundial de la Salud. (2006). *Organizacion Mundial de la Salud*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2014, de la Organizacion Mundial de la Salud: <http://www.who.int/es/.com>
- Real Academia de Lengua Española. (25 de Noviembre de 2014). *Diccionario de la Real Academia de Lengua Española*. Obtenido de <http://www.lema.rae.es>
- Briceño. (2010). Nivel de Motivacion y su relacion con la Satisfaccion Laboral del profesional de enfermería en Centro Quirurgico del Hospital Nacional de Santa Rosa. Lima, Perú.
- Campos, H. M. (2015). Satisfaccion laboral de las Enfermeras Asistenciales del Servicio de Emergencias del Hospital Vitarte 2013. Lima, Peru.
- Colegio de Enfermeros del Perú. (15 de Febrero de 2002). *Colegio de Enfermeros del Perú*. Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe>
- Fuller. (2007). *Intrumentacion Quirurgica, Teorias , Tecnicas y Procedimiento*. México: Medica panamericana.
- Garandilla, M. (2014). Satisfaccion Laboral y apoyo social en trabajadores en un hospita de tercer nivel , españa 2014. *Medicina y seguridad del trabajo*, 64-89.
- Giovannone. (2011). la gestion de la motivacion organizacional con el enfoque de la teoria de Herzberg. La Plata, Argentna.
- Gomez, B. ,. (2012). Satisfaccion Laboral del Personal de Enfermeria del area administrativa Hospital general de zona N° 1, Aguas calientes , México. *Reviste de Enfermeria del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 5-9.

- Herzberg, F. (2003). Una vez mas : ¿Como Motiva a sus empleados?
Harvard Business Reveiw America Latina.
- INEI. (2013). *Instituto Nacional de Estadística e Informatica*. Obtenido de <http://www.inei.com>
- Jaramillo, M. (2010). Satisfaccion Laboral del Enfermero(a).Servicio de Medicina interna. Hospital (IVSS). 5-25.
- Llactahuaman. (2013). Clima Organizacional y Nivel de Satisfaccion Laboral del profesional de Enfermeria en la unidad de emergencias del Hospital Miguel Angel Marical Llerena. Ayacucho, Perú.
- Lopez. (2009). Consecuencias Psicosociales del personal de enfermeria como indicadores subjetivos del rendimiento desde el enfoque de gestion de recursos humanos, España 2009. 291-311.
- Melo. (2011). Satisfaccion en el trabajo del equipo de enfermeria. 1047-1055.
- Melo. (2014). Satisfaccion en el trabajo del equipo de enfermeria. *Revista Iationoamericana de Enfermeria*, 1047-1055.
- Omar. (2011). Liderazgo transformador y satisfaccion Laboral: el rl de la confianza en el supervisor. 129-138.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2010). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://who.int/es/.com>
- Quintero. (15 de Marzo de 2015). Obtenido de <http://doctorado.josequintero.net>
- Robbins. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodriguez. (2012). Satisfaccion Laboral y Sindrome de Burn Out en el Personal de Enfermeria en el Hospital Nacional Psiquiatrico 2012. *Enfermeria en Costa Rica*, 4-10.

- Seron. (2010). Nivel de Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima, Perú.
- Taipe. (2013). Nivel de Estrés y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal . Lima, Perú.
- Tapia, R. . (2009). Satisfacción Laboral e Enfermeras del Hospital de Oncología del Centro Médico Nacional siglo XXI- México. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, vol. 6; pag :21-25.
- Teullet, I. A. (2015). Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral de las enfermeras(os) de Centro Quirúrgico del Hospital III de Emergencias Grau. Lima, Lima, Perú.
- Tineo. (2011). Nivel de Satisfacción Laboral en las enfermeras de Cuidados Intensivos en el Hospital Dos de Mayo. Lima, Perú.
- www.managershelp.com*. (2015). Recuperado el Julio de 2015
- Yañez, A. . (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. 193-202.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

| ANEXO | Pág. |
|---|------|
| A. Operacionalización de variables | 61 |
| B. Instrumento | 62 |
| C. Consentimiento informado | 64 |
| D. Tabla de Códigos | 65 |
| E. Tabla Matriz de datos | 67 |
| F. Medición de variable | 70 |
| G. Datos generales de las Enfermeras de Centro Quirúrgico en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima – Perú 2017. | 71 |
| H. Satisfacción laboral general de las enfermeras de centro quirúrgico en el Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. Lima – Perú 2017. Lima – Perú 2017. | 72 |
| I. Satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores motivadores o intrínsecos de centro quirúrgico en el Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. Lima – Perú 2017. | 73 |
| J. Satisfacción laboral de las enfermeras según dimensión factores higiénicos o extrínsecos de centro quirúrgico en el Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas (INEN) 2015. Lima – Perú 2017. | 74 |

ANEXO A

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | DEFINICION OPERACIONAL | VALOR FINAL |
|---|---|---|--|---|--|
| Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Centro Quirúrgico | <p>Es el estado emocional positivo y placentero que surge de la evaluación personal sobre su trabajo y de la experiencia laboral adquirida.</p> <p>Esta satisfacción puede ser causados por dos factores : Motivadores o Intrínsecos, Factores Higiénicos o Extrínsecos</p> | <p>Factores Motivadores o intrínsecos (Ítems 1 al 12)</p> <p>Factores Higiénicos o Extrínsecos (Ítems 13 al 27)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo, logro y realización ▪ Reconocimientos ▪ Desarrollo del trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Promoción y Avance o Ascenso ▪ Supervisión ▪ Políticas generales de la organización ▪ Remuneración ▪ Relaciones humanas ▪ Condiciones de trabajo | <p>Es el sentimiento positivo, bienestar placentero que experimenta las enfermeras que laboran en centro quirúrgico , frente a su trabajo, las cuales pueden ser por factores intrínsecos o motivadores o factores extrínsecos o higiénicos, siendo medidas a través de una escala validada tipo Likert de Herzberg y valorado en : Insatisfecho, Moderadamente satisfecho , satisfecho</p> | <p>Satisfecho</p> <p>Medianamente satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> |

ANEXO B

INSTRUMENTO

PRESENTACION

Estimado colega, mi nombre es Carmen Milagros Inga Chávez, soy licenciada en enfermería, estudiando la segunda especialidad en Centro quirúrgico en UNMSM, y estoy realizando un estudio de investigación en coordinación con la institución. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándoles que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES:

1. **Edad:**

25 a 30 años ☐ 31 a 40 años ☐
40 a 60 años ☐

2. **Estado Civil**

Soltero ☐ Casado ☐
Conviviente ☐ Viudo (a) ☐

3. **Condición Laboral**

Contratado ☐ Nombrado ☐

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentará una serie de enunciados, para la cual se le solicita que responda cada uno de ellos, según sea conveniente, marcando con un aspa (X) cada pregunta, responder solo una vez por enunciado

TEST DE SATISFACCION LABORAL DE HERZBERG

| | SATISFECHO | MEDIANAMENTE SATISFECHO | INSATISFECHO |
|--|------------|-------------------------|--------------|
| FACTORES MOTIVADORES O INTRINSECOS | | | |
| Desarrollo, logro y Realización | | | |
| 1. Tener la posibilidad de que en el trabajo , te dejen hacer las cosas en las que más te destacan y te gustan | | | |
| 2. Que las tareas de tu puesto de trabajo sean acorde a tus capacidades y personalidad | | | |
| Reconocimientos | | | |
| 3. Que tu jefe reconozca los trabajos bien hechos | | | |
| 4. Que tu jefe preste atención a la calidad de tu trabajo | | | |
| Desarrollo del trabajo | | | |
| 5. El tipo de actividades de tu puesto de trabajo | | | |
| 6. Que te den la libertad de para realizar y organizar el trabajo a tu manera | | | |
| 7. Que tu puesto cuente con tareas variadas, creativas y desafiantes. | | | |
| Responsabilidad | | | |
| 8. Que tu trabajo tenga cierta responsabilidad | | | |
| 9. Que tengas participación en las decisiones de tu departamento. | | | |
| 10. Que el trabajo que realizo sea importante | | | |
| Promoción y Ascenso | | | |
| 11. Que en el trabajo me den formación, capacitación | | | |
| 12. Que existan oportunidades de promoción y ascenso | | | |
| FACTORES HIGIENICOS O EXTRINSECOS | | | |
| Supervisión | | | |
| 13. Recibir apoyo de tu jefe | | | |
| 14. Que tu jefe tenga una formación profesional de acorde a tu puesto | | | |
| 15. La forma en la que tu jefe supervisa , organiza y dirige el trabajo | | | |
| Políticas Generales de la Organización | | | |
| 16. El cumplimiento del convenio y leyes laborales | | | |
| 17. La organización de turnos y horarios en el trabajo | | | |
| 18. Las normas y políticas generales de la empresa | | | |
| Remuneración | | | |
| 19. Que el sueldo sea acorde al trabajo que realizas | | | |
| 20. Que el sueldo básico sea el del convenio. | | | |
| 21. El dinero que recibo como premio e incentivos | | | |
| Relaciones Humanas | | | |
| 22. Trato q recibes de tu jefe | | | |
| 23. Las relaciones con los compañeros de tu trabajo | | | |
| 24. Que en tu centro de trabajo te traten con igualdad y justicia | | | |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| 25. La limpieza , higiene y salubridad del lugar de trabajo | | | |
| 26. Los recursos e instrumentos que tengo para hacer mi trabajo | | | |
| 27. Con la comodidad del ambiente de trabajo | | | |

Gracias por su participación

ANEXO C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas”. “Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

Atte.

.....

Carmen Milagros Inga Chávez

Autora de la investigación

ANEXO D

TABLA DE CODIGOS – DATOS GENERALES

| DATO | | CODIGO |
|-------------------|-------------|--------|
| EDAD | 25 – 30 | 1 |
| | 31 - 40 | 2 |
| | 41 – 50 | 3 |
| ESTADO CIVIL | Soltero | 1 |
| | Casado | 2 |
| | Conviviente | 3 |
| | Viudo | 4 |
| CONDICION LABORAL | Nombrado | 2 |
| | Contratado | 1 |

DATOS ESPECIFICOS

| | SATISFECHO | MEDIANAMENTE SATISFECHO | INSATISFECHO |
|--|------------|-------------------------|--------------|
| FACTORES MOTIVADORES O INTRINSECOS | | | |
| Desarrollo, logro y Realización | | | |
| 1. Tener la posibilidad de que en el trabajo , te dejen hacer las cosas en las que más te destacan y te gustan | 3 | 2 | 1 |
| 2. Que las tareas de tu puesto de trabajo sean acorde a tus capacidades y personalidad | 3 | 2 | 1 |
| Reconocimientos | | | |
| 3. Que tu jefe reconozca los trabajos bien hechos | 3 | 2 | 1 |
| 4. Que tu jefe preste atención a la calidad de tu trabajo | 3 | 2 | 1 |
| Desarrollo del trabajo | | | |
| 5. El tipo de actividades de tu puesto de trabajo | 3 | 2 | 1 |
| 6. Que te den la libertad de para realizar y organizar el trabajo a tu manera | 3 | 2 | 1 |
| 7. Que tu puesto cuente con tareas variadas, creativas y desafiantes. | 3 | 2 | 1 |
| Responsabilidad | | | |
| 8. Que tu trabajo tenga cierta responsabilidad | 3 | 2 | 1 |
| 9. Que tengas participación en las decisiones de tu departamento. | 3 | 2 | 1 |
| 10. Que el trabajo que realizo sea importante | 3 | 2 | 1 |

| FACTORES MOTIVADORES O INTRINSECOS | | | |
|---|---|---|---|
| Promoción y Ascenso | | | |
| 11. Que en el trabajo me den formación, capacitación | 3 | 2 | 1 |
| 12. Que existan oportunidades de promoción y ascenso | 3 | 2 | 1 |
| FACTORES HIGIENICOS O EXTRINSECOS | | | |
| Supervisión | | | |
| 13. Recibir apoyo de tu jefe | 3 | 2 | 1 |
| 14. Que tu jefe tenga una formación profesional de acorde a tu puesto | 3 | 2 | 1 |
| 15. La forma en la que tu jefe supervisa , organiza y dirige el trabajo | 3 | 2 | 1 |
| Políticas Generales de la Organización | | | |
| 16. El cumplimiento del convenio y leyes laborales | 3 | 2 | 1 |
| 17. La organización de turnos y horarios en el trabajo | 3 | 2 | 1 |
| 18. Las normas y políticas generales de la empresa | 3 | 2 | 1 |
| Remuneración | | | |
| 19. Que el sueldo sea acorde al trabajo que realizas | 3 | 2 | 1 |
| 20. Que el sueldo básico sea el del convenio. | 3 | 2 | 1 |
| 21. El dinero que recibo como premio e incentivos | 3 | 2 | 1 |
| Relaciones Humanas | | | |
| 22. Trato q recibes de tu jefe | 3 | 2 | 1 |
| 23. Las relaciones con los compañeros de tu trabajo | 3 | 2 | 1 |
| 24. Que en tu centro de trabajo te traten con igualdad y justicia | 3 | 2 | 1 |
| Condiciones de Trabajo | | | |
| 25. La limpieza , higiene y salubridad del lugar de trabajo | 3 | 2 | 1 |
| 26. Los recursos e instrumentos que tengo para hacer mi trabajo | 3 | 2 | 1 |
| 27. Con la comodidad del ambiente de trabajo | 3 | 2 | 1 |

ANEXO E
TABLA MATRIZ DE DATOS

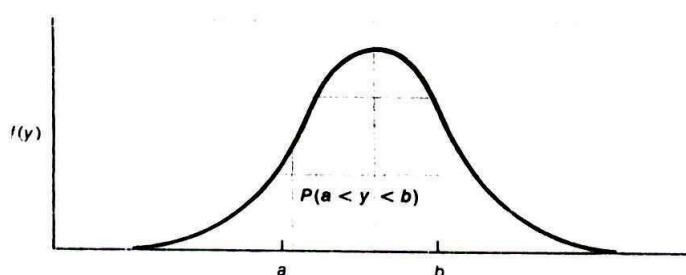
| | ITEMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| Nº | Factores Motivadores o Internos | | | | | | | | | | | | Factores Higiénicos o Externos | | | | | | | | | | | | | | | | F.M | F.H |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 | p20 | p21 | p22 | p23 | p24 | p25 | p26 | p27 | Total | Total | Total |
| SUJ 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 67 | 30 | 37 |
| SUJ 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 53 | 22 | 31 |
| SUJ 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | 29 | 39 |
| SUJ 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 69 | 33 | 36 |
| SUJ 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 50 | 25 | 25 |
| SUJ 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 44 | 21 | 23 |
| SUJ 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 70 | 34 | 36 |
| SUJ 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 34 | 16 | 18 |
| SUJ 9 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 49 | 28 | 21 |
| SUJ 10 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 46 | 19 | 27 |
| SUJ 11 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 48 | 24 | 24 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| SUJ 12 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 48 | 26 | 22 |
| SUJ 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 57 | 28 | 29 |
| SUJ 14 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 53 | 27 | 26 |
| SUJ 15 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 46 | 23 | 23 |
| SUJ 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 62 | 31 | 31 |
| SUJ 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 52 | 30 | 22 |
| SUJ 18 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 57 | 24 | 33 |
| SUJ 19 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 66 | 33 | 33 |
| SUJ 20 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 48 | 29 | 19 |
| SUJ 21 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 46 | 20 | 26 |
| SUJ 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 61 | 27 | 34 |
| SUJ 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 43 | 21 | 22 |
| SUJ 24 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 41 | 22 | 19 |
| SUJ 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 58 | 27 | 31 |
| SUJ 26 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 37 | 16 | 21 |
| SUJ 27 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 57 | 27 | 30 |
| SUJ 28 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 59 | 30 | 29 |
| SUJ 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 68 | 32 | 36 |
| SUJ 30 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 58 | 27 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| SUJ 31 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 60 | 24 | 36 |
| SUJ 32 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 57 | 24 | 33 |
| SUJ 33 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 50 | 20 | 30 |
| SUJ 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 55 | 27 | 28 |

ANEXO F

ESCALA DE MEDICION DE LA VARIABLE



Desviación Estándar: $S = \sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 / N - 1}$

Promedio: $\bar{X} = \sum x / N$

$a = \bar{X} - 0.75 (S)$

$b = \bar{X} + 0.75 (S)$

N = numero encuestados

| SATISFACCION LABORAL GENERAL | CATEGORÍA | RANGO |
|------------------------------------|----------------------------|-------|
| | Satisfecho | 69-81 |
| | Medianamente Satisfecho | 47-78 |
| | Insatisfecho | 27-46 |

| SATISFACCION LABORAL SEGÚN DIMENSIONES | | Insatisfecho | Medianamente satisfecho | Satisfecho |
|---|---|--------------|----------------------------|------------|
| F.INTRINSECOS | O | 12-21 | 22-29 | 30-36 |
| MOTIVADORES | | | | |
| F.EXTRINSECOS | O | 15-23 | 24-33 | 34-45 |
| HIGIENICOS | | | | |

ANEXO G

**DATOS GENERALES EN LAS ENFERMERAS DE CENTRO
QUIRURGICO DEL INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLASICAS (INEN) 2015
LIMA – PERÚ
2017**

| DATO | N° | % |
|--------------------------|-----------|------------|
| EDAD | | |
| 25 – 30 | 7 | 21 |
| 31 – 40 | 18 | 53 |
| 41 – 50 | 9 | 26 |
| TOTAL | 34 | 100 |
| ESTADO CIVIL | | |
| Casado | 19 | 56 |
| Soltero | 13 | 38 |
| Conviviente | 2 | 6 |
| Divorciado | 0 | 0 |
| TOTAL | 34 | 100 |
| CONDICIÓN LABORAL | | |
| Nombrado | 22 | 65 |
| Contratado | 12 | 35 |
| TOTAL | 34 | 100 |

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015

ANEXO H

**SATISFACCION LABORAL GENERAL EN ENFERMERAS DE
CENTRO QUIRURGICO EN EL INSTITUTO NACIONAL
DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS (INEN) 2015
LIMA – PERÚ
2017**

| SATISFACCION LABORAL | N° | % |
|------------------------------------|-----------|----------|
| INSATISFECHO | 7 | 20% |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 24 | 71% |
| SATISFECHO | 3 | 9% |
| TOTAL | 34 | 100% |

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015

ANEXO I

**SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS SEGÚN
DIMENSION FACTORES MOTIVADORES O INTRINSECOS
DE CENTRO QUIRURGICO EN EL INSTITUTO NACIONAL
DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS (INEN) 2015
LIMA – PERÚ
2017**

| DIMENSIONES | | Insatisfecho | Medianamente satisfecho | Satisfecho | Total |
|---|---|--------------|----------------------------|------------|-------|
| Desarrollo, Logro | N | 4 | 19 | 11 | 34 |
| | % | 12 | 56 | 32 | 100 |
| Reconocimiento | N | 0 | 28 | 6 | 34 |
| | % | 0 | 82 | 18 | 100 |
| Desarrollo del trabajo en si | N | 7 | 22 | 5 | 34 |
| | % | 20 | 65 | 15 | 100 |
| Responsabilidad | N | 3 | 28 | 3 | 34 |
| | % | 9 | 82 | 9 | 100 |
| Promoción y ascenso | N | 4 | 26 | 4 | 34 |
| | % | 11 | 77 | 12 | 100 |

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015

ANEXO J

**SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS SEGÚN
DIMENSION FACTORES HIGIENICOS O EXTRINSECOS
DE CENTRO QUIRURGICO EN EL INSTITUTO NACIONAL
DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS (INEN) 2015
LIMA – PERÚ
2017**

| DIMENSIONES | | Insatisfecho | Medianamente satisfecho | Satisfecho | Total |
|-----------------------------------|---|--------------|----------------------------|------------|-------|
| Supervisión | N | 7 | 24 | 3 | 34 |
| | % | 20 | 71 | 9 | 100 |
| Políticas generales | N | 4 | 27 | 3 | 34 |
| | % | 12 | 79 | 9 | 100 |
| Remuneración | N | 0 | 26 | 8 | 34 |
| | % | 0 | 76 | 24 | 100 |
| Relaciones Humanas | N | 3 | 29 | 2 | 34 |
| | % | 9 | 85 | 6 | 100 |
| Condiciones de trabajo | N | 3 | 16 | 15 | 34 |
| | % | 9 | 47 | 44 | 100 |

Fuente: Instrumento aplicado a enfermeras de Centro Quirúrgico INEN 2015